



## **LAPORAN PENELITIAN PEMULA**

**Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi  
*E-journal* di Perpustakaan Universitas Surabaya**

**Oleh :  
Eko Setiawan, S.Sos  
Amirul Ulum, S.Sos.  
Lasi, S.Sos**

**PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS SURABAYA  
2013**

## KATA PENGANTAR

Tak ada kata yang lebih pantas dan mulia, kecuali rasa syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat-Nya, inayah-Nya, dan magfirah-Nya sehingga Penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan dan Koleksi *E-journal* di Perpustakaan Universitas Surabaya” dapat diselesaikan sesuai daya upaya yang penulis miliki. Penelitian ini disusun dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan Universitas Surabaya terutama mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan *e-journal*. Latar belakang yang mendorong penulis dalam melakukan penelitian ini bisa sebagai wacana dan perbandingan apakah produk layanan yang diberikan kepada pemustaka telah sesuai dengan kepentingan pemustaka dan untuk mengetahui kemana arah kebutuhan pemustaka terhadap kebutuhan informasi.

Dalam penulisan ini berbagai tantangan dan hambatan yang dialami, akan tetapi bantuan dari banyak pihak akhirnya dapat juga diselesaikan. Semoga Allah melapangkan karunia dan kasih sayang-Nya kepada semua yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan keseluruhannya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Elieser Tarigan, Ph.D, Direktur Perpustakaan Universitas Surabaya yang selalu memberi dukungan dan bimbingan penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
2. Bapak Amirul Ulum, S.Sos, Manajer Sistem Teknologi Informasi dan Layanan Sirkulasi Perpustakaan (STILSP) yang selalu dukungan terutama tentang pemakaian teknologi informasi dalam pembuatan dan penyebaran survey online.

3. Bapak Drs. ec. Suwadji, M.M., Manajer Operasional dan Promosi Perpustakaan yang selalu memberi wacana baru dalam layanan terhadap kepuasan pemustaka.
4. Rekan-rekan staf perpustakaan Universitas Surabaya selalu memberi semangat agar penelitian cepat selesai
5. Responden yang telah meluangkan waktu untuk menjawab kuisisioner penelitian.

*Serta semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tak dapat disebutkan satu persatu. Kepada semuanya semoga Allah SWT yang tak pernah salah menghitung membalas segala kebaikan anda semua.*

Surabaya, Agustus 2013

Peneliti